

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PT BENTORO ADISANDI IVENA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Benny Oxvaldo
170910154**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PT BENTORO ADISANDI IVENA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Benny Oxvaldo
170910154**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Benny Oxvaldo

NPM : 170910154

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pt Bentoro Adisandi Ivena Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Juli 2021



Benny Oxvaldo

170910154

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PT
BENTORO ADISANDI IVENA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Benny Oxvaldo
170910154**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 26 Juli 2021

Syaifullah

**Syaifullah, S.E., M.M
Pembimbing**



ABSTRAK

Dalam lingkungan persaingan global yang kompetitif, kualitas produk merupakan isu utama bagi setiap perusahaan. Kemampuan perusahaan dalam menyediakan produk yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam memenangkan persaingan, dengan produk yang berkualitas maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Kualitas dan integritas produk merupakan bagian penting dari keputusan pembelian bagi orang-orang yang terlibat langsung dalam keputusan pembelian produk yang ditawarkan oleh penjual. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan non-probability sampling dengan jumlah sampel 140 orang. Penelitian ini menggunakan program SPSS versi 25 untuk penyebaran kuesioner. Hasil pengolahan data variabel-variabel tersebut menunjukkan bahwa derajat keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas produk pada PT Bentoro Adisandi Ivena Batam, Keputusan Pembelian tidak dipengaruhi oleh Kelengkapan Produk pada PT Bentoro Adisandi Ivena Batam, serta Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk secara simultan. mempengaruhi Keputusan Pembelian pada PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. Hasil Variabel mutu Produk secara parsial berimbas positif juga signifikan pada Keputusan Pembelian di PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. Nilai t_{hitung} sebesar 3,707, sedangkan dalam t_{tabel} sebesar 2,426438156, yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$. Variabel Kelengkapan Produk secara parsial berdampak negatif juga tak signifikan pada performa Karyawan di PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. Nilai t_{hitung} 1,341, sedang di t_{tabel} sebesar 2,426438156, yang artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$. Variabel mutu serta Kelengkapan Produk secara bersamaan berimbas positif juga signifikan pada Keputusan Pembelian di PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. Nilai F_{hitung} 24,992 > F_{tabel} 2,659051527 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Produk; Kelengkapan Produk; Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In a competitive global competitive environment, product quality is a major issue for every company. The company's ability to provide quality products is a key factor in winning the competition, with quality products, customer satisfaction will be achieved. Product quality and integrity are an important part of purchasing decisions for people who are directly involved in purchasing decisions for products offered by sellers. This research is a quantitative research using non-probability sampling with a sample size of 140 people. This research uses SPSS version 25 program for distributing questionnaires. The results of data processing of these variables indicate that the degree of purchasing decisions is influenced by product quality at PT Bentoro Adisandi Ivena Batam, Purchase Decisions are not influenced by Product Completeness at PT Bentoro Adisandi Ivena Batam, as well as Product Quality and Product Completeness simultaneously. influence the Purchase Decision at PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. Results Product quality variable partially has a positive and significant impact on Purchase Decisions at PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. The value of tcount is 3.707, while in ttable it is 2.426438156, which means tcount > ttable. Product Completeness variable partially has a negative and insignificant impact on employee performance at PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. The tcount value is 1.341, while the ttable is 2.426438156, which means tcount < ttable. The variables of quality and product completeness simultaneously have a significant positive impact on purchasing decisions at PT Bentoro Adisandi Ivena Batam. Fcount 24.992 > Ftable 2.659051527 and a significance value of 0.000 < 0.05.

Keywords: *Product quality; Product Completeness; Buying decision*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi penulis pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
6. Orang tua penulis, saudara kandung penulis dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, perhatian, nasehat serta doa kepada penulis.
7. Sahabat- sahabat penulis yang telah berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsi.
8. Serta seluruh pihak yang telah mendukung dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas semuanya, atas segala doa dan dukungannya, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada kita semua. Amin.

Batam, 26 Juli 2021

Penulis,



Benny Oxvaldo



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Keputusan pembelian	10
2.1.1.1. Pengertian Keputusan Pembelian	10
2.1.1.2. Dimensi Keputusan Pembelian	11
2.1.1.3. Faktor keputusan pembelian	12
2.1.1.4. Manfaat Keputusan Pembelian	14
2.1.1.5. Indikator Keputusan Pembelian	14
2.1.12 Kualitas Produk	15

2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk	15
2.1.2.2. Klasifikasi Produk.....	15
2.1.2.3. Indikator kualitas produk.....	16
2.1.3. Kelengkapan Produk	17
2.1.3.1. Pengertian Kelengkapan Produk.....	17
2.1.3.2. Faktor-faktor kelengkapan Produk.....	18
2.1.3.3. Indikator Kelengkapan Produk	19
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Berpikir.....	21
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	21
2.3.2. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.4. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis penelitian.....	23
3.2. Sifat Penelitian.....	23
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian	23
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2. Periode Penelitian	24
3.4. Populasi dan Sampel	24
3.4.1. Populasi	24
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel	25
3.4.2. Teknik Sampling.....	25
3.5. Sumber Data	25
3.6. Metode Pengumpulan Data	25
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.8. Metode Analisis Data.....	28
3.8.1. Analisis deskriptif.....	28
3.8. Uji Kualitas Data	29
3.8.2.1. Uji Validitas.....	29
3.8.2.2. Uji Realibilitas	30
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	30
3.8.3.1. Uji Normalitas.....	30
3.8.3.2. Uji Multikolinearitas	31
3.8.3.3. Uji Heteroskedastitas	31
3.8.4. Uji Pengaruh	31

3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.8.4.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	32
3.9. Uji Hipotesis	32
3.9.1. Uji T	32
3.9.2. Uji F.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1. Logo Perusahaan.....	34
4.1.2. Visi & Misi Perusahaan.....	34
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	37
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	38
4.3.1. Variabel X1	38
4.3.2. Variabel X2.....	39
4.3.3. Variabel Y.....	41
4.4. Analisis Data.....	42
4.4.1. Hasil Uji Kualitas Data.....	42
4.4.1.1. Hasil Uji Validitas.....	42
4.4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas	44
4.4.2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.4.2.1. Uji Normalitas	44
4.4.2.2. Uji Multikolinearitas	47
4.4.2.3. Uji Heteroskedastisitas	47
4.4.3. Hasil Uji Pengaruh	48
4.4.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.4.3.2. Koefisien Determinasi.....	49
4.5. Pengujian Hipotesis.....	50
4.5.1. Uji t.....	50
4.5.2. Uji F.....	51
4.6. Pembahasan	52
4.6.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di PT Bentoro Adisandi Ivena Batam.....	52
4.6.2. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian di PT	

Bentoro Adisandi Ivena Batam.....	53
4.6.3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian di PT Bentoro Adisandi Ivena Batam.....	53
4.7. Implikasi Hasil Penelitian.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Simpulan.....	56
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	60
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4. 1 Uji Histogram.....	45
Gambar 4. 2 P-P Plot Regression.....	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Retur produk ice cream yang mengalami kerusakan.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah variant pada produk ice cream Walls.....	4
Tabel 1. 3 Penjualan PT Bentoro Adisandi Ivena Batam.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	26
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	27
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Penghasilan	37
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	38
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kelengkapan Produk.....	40
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	41
Tabel 4. 8 Uji Validitas	43
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 10 Uji Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4. 13 Uji Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4. 14 Uji R.....	50
Tabel 4. 15 Uji T	50
Tabel 4. 16 Uji F	51

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Uji Validitas	29
Rumus 3. 2 Uji Analisis Linier Berganda	31
Rumus 3. 3 Uji R Square.....	32
Rumus 3. 4 Uji t.....	32